Financial Services Commission of Ontario

STATEMENT OF PRIORITIES

June 2003

Introduction

Section 11 of the *Financial Services Commission of Ontario (FSCO) Act, 1997*, requires FSCO to deliver to the Minister of Finance and publish by June 30th of each year a statement setting out its proposed priorities for the year ahead. This is FSCO's sixth Statement of Priorities. It outlines proposed Strategic Priorities, identifies the key challenges facing FSCO, highlights initiatives and notes recent progress on significant FSCO projects. It also identifies how progress on selected priorities will be measured.

FSCO is comprised of three key parts: the Commission or Board; the Financial Services Tribunal (Tribunal); and the Superintendent and staff. FSCO regulates insurance, pension plans, loan and trust companies, credit unions/caisses populaires, mortgage brokers and co-operative corporations in Ontario.

Each year FSCO works together with stakeholders, including representatives from the regulated sectors and consumers, to identify projects that in their view should be included in our Statement of Priorities.

- - - - -

Our Mandate

To protect the public interest and enhance public confidence in the regulated sectors, FSCO provides regulatory services that protect consumers and support a healthy and competitive financial services industry.

Our Vision

We are committed to being a vigilant, fair minded and forward looking regulatory agency with a constructive and responsive presence in Ontario's financial services marketplace.

- - - - -

Key Challenges

Convergence and Harmonization

The effects of globalization, convergence and consolidation continue to have a profound impact on the financial services sector. Markets are searching for ways to take advantage of rapidly disappearing limitations on what, when, where and how business can take place worldwide. As the pressure for convergence increases, regulators are moving to harmonize operations and offer the financial sectors a more efficient and cost effective regulatory regime.

The challenge is to work together with other regulators and stakeholder groups to harmonize regulation across borders and across sectors. We will continue to work with the Ontario Securities Commission (OSC) on initiatives to coordinate our regulatory activities and on the proposed creation of a new regulatory structure.

Market Conditions

While there exists an element of economic uncertainty, both the Canadian and Ontario financial outlooks remain strong. The regulated sectors are working toward finding innovative, long-term solutions to sometimes difficult market conditions. It is essential that FSCO have a thorough understanding of the realities putting pressure on their industries. These pressures include: rising costs; increased competition; changing demographics; the impact of technology; and the costs and complexities of regulatory structures.

The challenge is to work together with the regulated sectors to respond effectively to current market realities.

Regulatory Issues

The goal of maintaining healthy and dynamic markets while protecting consumers through relevant regulation is central to FSCO. This regulatory responsibility must take into consideration both the realities of an uncertain market and the demands of an effective consumer protection regime.

The challenge is to develop regulatory policy that adequately deals with the complex financial issues facing the regulated sectors while protecting the consumer.

Technology

Changes in technology continue to influence the financial services sector. The sectors regulated by FSCO are making use of advances in electronic communication to better serve their customers. FSCO has a responsibility to maintain our technological expertise in order to provide our stakeholders with reliable and secure electronic service delivery.

The challenge is to enhance the ability of FSCO staff to meet the demands of the regulated sectors for electronic service delivery and that FSCO is in a position to address these demands.

The Consumer

The profile of the financial services consumer has changed with the growing influence of technology and the availability of increasingly sophisticated information. Many consumers have assumed a greater role in the decision making process for their financial services. This shift in responsibility provides a strong incentive for consumers to understand both the markets as well as the role of the regulator. Public confidence in aspects of the financial markets has been shaken in recent years; today's consumer expects the regulator to maintain the integrity of the system.

What this Means to FSCO

In order to meet the challenges listed above, clear priorities must be set. As well, initiatives need to be identified to complete these priorities.

FSCO has identified the following priorities for the coming year. As each is significant for FSCO, they are not ranked in any particular order:

I. Promote a coordinated national approach to regulatory issues.
II. Apply risk-based approaches when designing operational policies and procedures.
III. Amend operational policies and procedures and propose amendments to legislation and regulations to keep up with changes in the marketplace.
IV. Make effective use of technology in delivering services.

FSCO believes that each of the four key priorities for 2003-2004, and the initiatives associated with them, will have a positive impact on consumers. By pursuing these priorities and initiatives, we are confident that we will meet the needs of well informed financial services consumers.

Our Strategic Priorities

I. Promote a coordinated national approach to regulatory issues

We will undertake the following key initiatives toward achieving this outcome:

- Play a significant role in the following Joint Forum of Financial Market Regulators' (Joint Forum), Canadian Association of Pension Supervisory Authorities' (CAPSA) and Canadian Council of Insurance Regulators' (CCIR) initiatives:

  Joint Forum -

  - work toward the further harmonization of the securities and insurance regulatory frameworks for mutual funds and individual variable insurance contracts (IVICs), particularly as they relate to point of sale disclosure requirements;
  - work toward the implementation of harmonized national guidelines for capital accumulation plans (CAPs) across the pension, insurance and securities sectors;
  - conduct consultations on the Principles and Practices for the Sale of Products and Services in the Financial Sector document, which discusses the Joint Forum's project to develop a common set of principles and practices for the sale of products and services by all financial intermediaries operating in more than one sector;
  - work with the industry to further enhance the operation of the Financial Services OmbudsNetwork (FSON);

  CAPSA -

  - continue work on regulatory principles for a model pension law;
  - work toward the continued development of a revised reciprocal agreement for multi-jurisdictional pension plans;
  - work toward the implementation of harmonized guidelines for governance of pension plans;
  - conduct consultations on recommended changes to the rules governing the investment of pension funds;

  CCIR -

  - increase inter-provincial harmonization in the regulation of agents and brokers;
  - assess whether changes are required in the law to protect the confidentiality of information related to critical self assessment audits conducted by insurance companies;
  - develop the harmonized minimum capital test for property and casualty insurance companies in Ontario; and
  - implement national harmonized classes of insurance and definitions.

- Work toward the harmonization of "Prudent Portfolio" initiatives with the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) and other provinces.
- Work with OSFI on discounting requirements and instructions to financial services institutions.
- Work with the Ministry of Finance to respond to plans by the credit union system to become more efficient on a national basis.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- There will be progress in the coordination and streamlining of regulatory processes across jurisdictions and across sectors.

II. Apply risk-based approaches when designing operational policies and procedures

We will undertake the following key initiatives toward achieving this outcome:

- Develop a risk-based approach to pension fund investment monitoring.
- Develop Dynamic Capital Adequacy Testing (DCAT) requirements and oversee the implementation of Appointed Actuary requirements by Ontario incorporated companies.
- Continue the risk-based approach to licensing, market conduct, monitoring and enforcement in the regulation of insurance companies, credit unions/ caisses populaires, and intermediaries.
- Enhance monitoring and evaluation of the Designated Assessment Centres (DAC) System.
- Increase enforcement addressing abuse in the automobile insurance system.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- There will be a more effective and timely response to high risk situations in the regulated sectors.

III. Amend operational policies and procedures and propose amendments to legislation and regulations to keep up with changes in the marketplace

We will undertake the following key initiatives toward achieving this outcome:

- Work with stakeholders on the development of a database for the Standard Invoice and build an infrastructure to monitor the effectiveness of automobile insurance reforms.
- Make improvements to the DAC System by updating and developing new DAC guidelines and implementing a self-audit program.
- Undertake a review of the automobile insurance risk classification system and underwriting rules.
- Establish a regulatory process for paralegals and monitor the implementation of a regulatory scheme.
- Update both the Automobile Statistical Plan and the Ontario Statutory Accident Benefits Statistical Plan.
- Update the Dispute Resolution Practice Code, forms and relevant procedures to address marketplace pressures and legislative/regulatory changes.
- Continue to work with the Ministry and stakeholders to develop a regulatory regime for viatical settlements.
- Continue to work with the Ministry of Finance and the sector in both identifying and recommending changes to the *Mortgage Brokers Act*.
- Add resources and design enhanced operational policies and procedures to address backlogs in pension plan reviews.
- Continue to work with the co-operative sector in both identifying and recommending changes to update the current legislation.
- Work with the Ministry of Finance and stakeholders to consider removal of occupational restrictions for insurance agents and ownership restrictions for insurance agents.
- Work with the Ministry of Finance to consider the incorporation of Life Licence Qualification Program (LLQP) requirements in regulation.
- Work with the Deposit Insurance Corporation of Ontario (DICO) to enhance the governance of credit unions. This includes ensuring clarity of roles and responsibilities so that the credit union is operated in the best interests of it members and an effective system to resolve disputes within credit unions is in place.

- Work with DICO, its members, industry associations and the Ministry of Finance to consider DICO's responsibilities with respect to solvency of member institutions.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- The sectors will see advances in proposals to change legislation and regulations as well as actual amendments to FSCO operational policies and procedures.

IV. Make effective use of technology in delivering services

We will undertake the following key initiatives toward achieving this outcome:

- Improve stakeholder access to information through the continued redesign of FSCO's web site.
- Implement a link from the FSCO public web site to key fields of the pension plans database.
- Phase out the printed paper version of the FSCO Pension Bulletin and provide stakeholders with electronic, on-line access to its contents on FSCO's redesigned web site.
- Convert the existing DAC reporting system to a web-based system.
- Introduce E-filing for Dispute Resolution forms.
- Develop Phase III of the Internet Application System (IAS), which will allow for E-licensing of other FSCO regulated intermediaries.
- Move the Automated Rates and Classification Technical Information Communication System (ARCTICS) from a pilot project to full production for use by all automobile insurance companies to submit electronic filings.

We will measure success in achieving this outcome by the following:

- Customer service to FSCO stakeholders will be improved through the increased availability of electronic services.

FSCO Funding

Under Section 25 of the *FSCO Act, 1997*, the Lieutenant Governor-in-Council may assess all entities that form part of a regulated sector with respect to all expenses and expenditures that the Ministry of Finance, the Commission and the Tribunal have incurred. The Minister of Finance is also authorized to establish fees with respect to these regulated sectors for services provided by FSCO.

Currently, FSCO collects fees from two regulated sectors: pensions and mortgage brokers. In addition, assessments are made with respect to three of the sectors regulated by FSCO: insurance; credits unions/caisses populaires; and loan and trust.

In determining the administration of the funding system, FSCO has established that it will:

- be fair;
- reflect the use of FSCO resources;
- enable reasonable predictability of regulatory costs;
- be simple to administer; and
- be flexible and easily modified.

FSCO has also made a commitment to the following principles in carrying out its funding system:

- revenues will not exceed forecasted expenditures for each sector;
- disruption will be minimized and changes will take into account the effect of fees on the marketplace; and
- FSCO will be accountable to its stakeholders for the efficiency and quality of the services delivered.

Statement of Priorities – 2002
Report on Key Initiatives

The Regulatory Framework

- FSCO worked with the Ministry of Finance and industry stakeholders on the implementation of changes to the automobile insurance system. An Implementation Steering Committee and individual working groups were established to deal with the following:
  - the update of automobile insurance forms;
  - the framework for administering a filing process for paralegals;
  - pre-approved framework guidelines for whiplash associated disorders;
  - changes to DAC processes and guidelines; and
  - communication and training issues.
- FSCO established the role of the appointed actuary in insurance companies through changes to the *Insurance Act*.
- FSCO established a role for the Motor Vehicle Accident Claims Fund (MVACF) in delivering Statutory Accident Benefits (SABs) payable by an insurer in respect of which a wind up order has been made through changes to the *Insurance Act* and the *MVACF Act*.
- FSCO expanded the risk-based approach to pension supervision through the initiation of the Investment Monitoring Project.
- FSCO conducted a pilot of the DACs self-audit.

A National Approach to Regulatory Issues

- The Joint Forum released for consultation a statement of Principles and Practices for the Sale of Products and Services in the Financial Sector.
- The Joint Forum developed proposals to harmonize and update the regulation of mutual funds and IVICs, and released the Point of Sale Disclosure Consultation Paper on February 13, 2003.
- The Joint Forum and its constituent groups approved revised principles for investment disclosure in CAPs. Proposed guidelines to implement the principles were developed with the assistance of an industry task force for a consultation targeted for April 2003.
- The Joint Forum worked with the industries in the financial services sector to launch the Financial Services OmbudsNetwork (FSON) - a national, one-step service to assist financial services consumers with complaints. In support of FSON, FSCO modified its Insurance Ombudsman services process.

- CAPSA approved revised principles and guidelines for pension plan governance. An implementation tool was developed with the assistance of an industry task force for approval by CAPSA.

- CAPSA continued to develop proposed principles for a model pension law in preparation for a consultation targeted for 2003.

- CAPSA developed recommendations for changes to the federal investment regulations for a consultation targeted for 2003.

- CCIR and the Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO) implemented the LLQP on a mandatory basis across Canada in January 2003.

- CCIR conducted a national survey on E-commerce.

- CCIR agreed on national harmonized classes of insurance and definitions. Ontario intends to implement the new classes and definitions in 2003.

Effective Use of Technology

- FSCO developed and pilot-tested ARCTICS, a web-based electronic filing system for automobile insurance filings.

- FSCO introduced Phase II of the IAS. Phase II enables insurance company staff to initiate the licensing process for prospective new agents, or to transfer or terminate an agent's sponsorship, via the Internet.

- FSCO introduced the development of E-filing for Dispute Resolution Services (DRS).

- The Automobile Insurance Division (AID) and the Licensing and Compliance Division (L&C) at FSCO, were each awarded Silver Certificates at the Public Service Quality Fair in Toronto. The awards recognized ARCTICS for AID and Phase II of IAS for L&C.

The Financial Services Tribunal

The Financial Services Tribunal (Tribunal) is an independent, adjudicative body composed of nine to 15 members (12 members, as at March 31, 2003), including the Chair and two Vice-Chairs of the Commission. The Tribunal has exclusive jurisdiction to exercise the powers conferred under the *FSCO Act, 1997* and other Acts that confer powers on or assign duties to the Tribunal. It also has exclusive jurisdiction to determine all questions of fact or law that arise in any proceeding before it. As well, the Tribunal has authority to make rules for the practice and procedure to be observed in a proceeding before it, and to order a party to a proceeding before it to pay the costs of another party or the Tribunal's costs of the proceeding.

For the year ahead the Tribunal has identified the following priorities:

- complete the review of the Tribunal's Rules of Practice and Procedure;
- continue to review and revise forms, practice directions for applications and reconsideration of financial hardship matters;
- review and develop forms and practice directions to respond to needs/issues arising in other types of Tribunal hearings (other pension, insurance, mortgage broker, credit union/cassie populaire, as required);
- develop a code of conduct and finalize guidelines regarding conflict of interest affecting Tribunal members;
- review and update the Tribunal hearing manual;
- continue developing Tribunal performance service standards; and
- create and maintain an index of all Tribunal decisions by subject, issues, relevant sections of respective Acts.

Conclusion

This statement has outlined FSCO's proposed Strategic Priorities for the coming year. We look forward to working with our many stakeholders to achieve our objectives and thereby sustain a fair, efficient and effective financial services marketplace where consumers are protected and competition thrives.

Bryan P. Davies
Chief Executive Officer,
Financial Services Commission of Ontario
and
Superintendent of Financial Services

Martha Milczynski
Chair,
Financial Services Commission of Ontario
and
Chair, Financial Services Tribunal

Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2003

Introduction

En vertu de l'article 11 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est tenue de présenter au ministre des Finances et de publier, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre pendant l'exercice financier suivant. Le présent document constitue le sixième énoncé des priorités de la CSFO. Il décrit les priorités d'ordre stratégique, identifie les principaux défis qui se posent à la CSFO, souligne les initiatives prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès réalisés dans le cadre des projets importants. Il établit également de quelle manière on prévoit mesurer les progrès réalisés dans le cas de priorités désignées.

Trois éléments principaux composent la CSFO : le Conseil, le Tribunal des services financiers (TSF) et le surintendant et son équipe. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en prêts hypothécaires et les coopératives de l'Ontario.

Chaque année, la CSFO travaille de concert avec des intervenants, y compris des représentants des secteurs réglementés et des consommateurs, afin de déterminer les projets qui, selon eux, devraient faire partie de l'Énoncé des priorités.

- - - - -

Notre mandat

Afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, la CSFO fournit des services réglementaires qui protègent les consommateurs et appuient un secteur des services financiers sain et concurrentiel.

Notre vision

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif et à adopter une approche constructive et réceptive à l'égard du marché des services financiers de l'Ontario.

- - - - -

Principaux défis

La convergence et l'harmonisation

Les effets de la mondialisation, de la convergence et de la consolidation continuent d'avoir d'importantes répercussions sur le secteur des services financiers. Les marchés cherchent des moyens de tirer profit des limites disparaissant rapidement qui régissent les types d'entreprises qu'il est possible de constituer à l'échelle mondiale, ainsi que le moment, l'endroit et la façon de les constituer. Au fur et à mesure que la pression à l'égard de la convergence s'intensifie, les autorités de réglementation prennent des mesures pour harmoniser les opérations et offrir aux secteurs financiers un régime de réglementation plus efficace et rentable.

Le défi est de travailler de concert avec d'autres autorités de réglementation et groupes d'intervenants pour harmoniser la réglementation des compétences et secteurs. La CSFO continuera de collaborer avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) à des projets visant la coordination des activités de réglementation et la création suggérée d'un nouveau cadre réglementaire.

Les conditions du marché

Malgré l'incertitude économique qui règne, les perspectives financières du Canada et de l'Ontario demeurent vigoureuses. Les secteurs réglementés cherchent à élaborer des solutions novatrices et à long terme pour répondre aux conditions du marché parfois difficiles. Il est primordial que la CSFO comprenne parfaitement les réalités qui exercent des contraintes sur les industries de ces secteurs. Au nombre des contraintes figurent la hausse des coûts, l'évolution démographique, l'incidence de la technologie et les coûts et la complexité des structures de réglementation.

Le défi est de travailler de concert avec les secteurs réglementés pour répondre de manière efficace aux réalités actuelles du marché.

Les questions réglementaires

L'objectif de préserver la santé et le dynamisme des marchés tout en protégeant les consommateurs par le biais d'une réglementation appropriée constitue l'élément pivot de la CSFO. Cette responsabilité réglementaire doit tenir compte à la fois des réalités d'un marché incertain et des exigences d'un régime de protection des consommateurs éprouvé.

Le défi est d'élaborer une politique réglementaire qui répond convenablement aux questions complexes d'ordre financier auxquelles font face les secteurs réglementés tout en protégeant le consommateur.

La technologie

L'évolution technologique continue d'avoir une incidence sur le secteur des services financiers. Les secteurs réglementés par la CSFO s'appuient sur les progrès réalisés dans le domaine des communications électroniques pour mieux servir leurs clients. Il incombe à la CSFO de mettre à niveau l'expertise technique dont elle dispose afin d'offrir aux intervenants la prestation de services électroniques efficaces et sûrs.

Le défi est d'améliorer la capacité du personnel de la CSFO de répondre aux demandes formulées par les secteurs réglementés en matière de prestation de services électroniques et que la CSFO soit en mesure de répondre à ces demandes.

Le consommateur

Le profil du consommateur de services financiers a évolué grâce à l'influence grandissante que procure la technologie et à l'accessibilité de renseignements de plus en plus complets. Bon nombre de consommateurs ont joué un plus grand rôle dans le processus décisionnel lié à l'achat de leurs services financiers. Ce revirement de responsabilité procure aux consommateurs un incitatif de taille pour comprendre à la fois les marchés et le rôle de l'autorité de réglementation. Au cours des dernières années, la confiance du public à l'égard des aspects des marchés financiers a été ébranlée; le consommateur d'aujourd'hui attend de l'autorité de réglementation qu'elle préserve l'intégrité du système.

Enjeux pour la CSFO

Dans le but de relever les défis susmentionnés, il faut établir des priorités bien définies et déterminer les initiatives nécessaires à leur réalisation.

La CSFO a établi les priorités suivantes pour l'année à venir. Puisque chacune d'elles est importante aux yeux de la CSFO, elles ne sont pas énumérées dans un ordre particulier :

I. Promouvoir et coordonner une approche nationale à l'égard des questions d'ordre réglementaire.
II. Appliquer des approches fondées sur le risque dans l'élaboration des politiques et procédures opérationnelles.
III. Amender les politiques et procédures opérationnelles et proposer des modifications à la législation et aux règlements afin de suivre le rythme de l'évolution des marchés.
IV. Employer judicieusement la technologie pour assurer la prestation des services.

La CSFO considère que les priorités fondamentales qu'elle s'est donnée pour l'an 2002-2003 et les initiatives prévues en lien avec ces priorités auront une répercussion positive sur les consommateurs. La poursuite de ces priorités et initiatives nous donne confiance de combler le besoin des consommateurs d'être bien renseignés sur nos services financiers.

Priorités stratégiques de la CSFO

I. Promouvoir une approche nationale coordonnée aux questions réglementaires

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Jouer un rôle prépondérant dans le cadre des initiatives suivantes du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA):

  Forum conjoint -

  - travailler à l'harmonisation plus poussée des cadres de travail réglementaires des valeurs mobilières et de l'assurance qui touchent les fonds communs de placement et les contrats individuels à capital variable (CICV), plus particulièrement en ce qui a trait aux exigences en matière de divulgation des points de vente;
  - travailler à l'instauration de lignes directrices sur les régimes de capitalisation (RC), harmonisées à l'échelle nationale, pour les secteurs des régimes de retraite, de l'assurance et des valeurs mobilières;
  - tenir des consultations sur le document intitulé «Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier» qui traite du projet du Forum conjoint d'élaborer un ensemble de principes et de pratiques communs relatifs à la vente de produits et services par tous les intermédiaires financiers présents dans plus d'un secteur d'activité;
  - collaborer avec les représentants de l'industrie afin d'améliorer davantage les activités du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF);

  ACOR -

  - continuer de travailler sur les principes réglementaires en vue de proposer un modèle de loi sur les régimes de retraite;
  - travailler à l'élaboration continue d'un accord de réciprocité révisé pour les régimes de retraite comptant des participants dans plusieurs provinces;
  - travailler à la mise en oeuvre de lignes directrices harmonisées relativement à la gouvernance des régimes de retraite;
  - tenir des consultations sur les modifications recommandées aux règles qui régissent le placement des caisses de retraite;

CCRRA -

- accroître l'harmonisation inter-provinciale dans la réglementation qui touche les agents et les courtiers;
- évaluer s'il y a lieu de modifier la loi afin de protéger la confidentialité des renseignements liés aux vérifications d'auto-évaluation réalisées par les compagnies d'assurance;
- instaurer le Test du capital minimal harmonisé au sein des compagnies d'assurance multirisques de l'Ontario; et
- mettre en place des catégories d'assurance et des définitions harmonisées à l'échelle nationale.

- Travailler, avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSFI) et les autres provinces, à l'harmonisation de projets de «gestion prudente du portefeuille».

- Collaborer avec le BSIF en vue de réduire les exigences et les directives à l'endroit des établissements de services financiers.

- Coordonner avec le Ministère des Finances l'initiative es projets des *credit unions* d'étendre leur expertise à l'échelle nationale.

Nous mesurerons l'atteinte de ces résultats par :

- Les progrès réalisés en matière de coordination et de rationalisation des processus réglementaires dans les compétences et les secteurs.

II. Application d'approches fondées sur le risque lors de l'élaboration de politiques et de procédures opérationnelles

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Élaborer une approche fondée sur le risque en matière de surveillance des placements de caisses de retraite.

- Établir les exigences relatives à l'Examen dynamique de suffisance du capital et surveiller la mise en oeuvre des exigences touchant les actuaires nommés par les sociétés constituées sous la juridiction de l'Ontario.

- Poursuivre l'approche fondée sur le risque en matière de délivrance des permis, de conduite sur le marché, de surveillance et de mise en application en ce qui a trait à la réglementation des compagnies d'assurance, des *credit unions* et des caisses populaires et des intermédiaires.

- Améliorer la surveillance et l'évaluation du système des centres d'évaluation désignés.

- Accroître la mise en exécution des lois pour réagir aux abus à l'égard du système de l'assurance-automobile.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- La réponse aux situations à risque élevé dans les secteurs réglementés sera plus efficace et opportune.

III. Amender les politiques et procédures opérationnelles et proposer des modifications à la législation et aux règlements afin de suivre le rythme de l'évolution des marchés

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Travailler de concert avec les intervenants à la création d'une base de données relativement à la facture standard d'assurance et mettre sur pied une infrastructure pour surveiller l'efficacité des réformes en matière d'assurance-automobile.
- Apporter des améliorations au système des centres d'évaluation désignés par la mise à jour et l'élaboration de nouvelles lignes directrices et l'instauration d'un programme d'auto-vérification.
- Entreprendre un examen du système de classification des risques et des règles de souscription du secteur de l'assurance-automobile.
- Établir une démarche réglementaire relativement aux services parajuridiques et surveiller la mise en oeuvre d'un régime de réglementation.
- Mettre à jour le plan statistique automobile et le plan statistique des indemnités d'accident légales de l'Ontario.
- Mettre à jour le Code des pratiques pour le règlement des différends, les formulaires et les procédures connexes afin de répondre aux pressions exercées par les marchés et aux modifications apportées à la législation et aux règlements.
- Continuer de travailler avec le Ministère et les intervenants en vue de développer un régime de réglementation pour les escomptes de police d'assurance-vie.
- Continuer de travailler de concert avec le ministère des Finances et le secteur à l'identification de modifications à la Loi sur les courtiers en hypothèques et à l'élaboration de recommandations à cet égard.
- Ajouter des ressources supplémentaires et concevoir des politiques et procédures opérationnelles améliorées pour régler les retards dans l'étude des régimes de retraite.
- Continuer de travailler avec les représentants du secteur coopératif en vue d'établir et de recommander les changements à apporter à la législation actuelle.
- Collaborer avec le ministère des Finances et les intervenants pour étudier la suppression des restrictions liées à l'occupation et à la propriété à l'intention des agents d'assurance.

- Travailler de concert avec le ministère des Finances en vue de considérer l'intégration des exigences du Programme de qualification du permis d'assurance-vie à la réglementation.

- Travailler avec la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) afin d'améliorer la gestion des credit unions. Cela implique de s'assurer que les rôles et responsabilités sont clairement définis de sorte que les credit unions sont opérés dans les meilleurs intérêts de leurs membres et de la mise en place d'un système efficace de résolution des différends au sein des credit unions.

- Collaborer avec la SOAD, ses membres, les associations de l'industrie et le ministère des Finances afin de déterminer les responsabilités de la SOAD à l'égard de la solvabilité des institutions membres.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- Les secteurs constateront les progrès réalisés à l'égard des changements à la législation et aux règlements proposés ainsi que les modifications réelles apportées aux politiques et procédures opérationnelles de la CSFO.

IV. Employer judicieusement la technologie dans la prestation des services

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Améliorer l'accès à l'information des intervenants par le biais de l'actualisation continue du site Web de la CSFO.

- Instaurer un lien pour assurer la liaison entre le site Web de la CSFO et certains champs de la base de données des régimes de retraite.

- Éliminer progressivement la version imprimée du *Bulletin sur les régimes de retraite* et offrir aux intervenants un accès électronique en direct au contenu des bulletins par le biais du site Web redessiné de la CSFO.

- Convertir le système actuel de rapport du Centre d'évaluation désigné (CED) en un système Web.

- Instaurer le classement électronique des formulaires de résolution de différends.

- Concevoir le troisième volet du Système d'application Internet (SAI) qui permettra la délivrance de permis en direct à d'autres intermédiaires réglementés par la CSFO.

- Faire passer le Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC) du statut de projet pilote à celui de système entièrement mis en place de façon à ce que toutes les compagnies d'assurance-automobile l'emploient pour soumettre électroniquement leurs demandes.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- Le service à la clientèle offert aux intervenants de la CSFO sera amélioré grâce à l'accessibilité accrue aux services électroniques.

Le financement de la CSFO

En vertu de l'article 25 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à toutes les entités qui font partie d'un secteur réglementé une cotisation relativement aux frais et dépenses que le ministère des Finances, la Commission ou le Tribunal auront engagés. Le ministre des Finances a également le pouvoir de déterminer le montant des cotisations à être remboursées par les secteurs réglementés pour les services fournis par la CSFO.

À l'heure actuelle, la CSFO perçoit les cotisations auprès de deux secteurs réglementés, soit ceux des régimes de retraite et des courtiers en hypothèques. De plus, les cotisations sont établies en tenant compte de trois des secteurs réglementés par la CSFO soit ceux des assurances, des *credit unions* et des caisses populaires, et des sociétés de prêt et de fiducie.

Dans l'établissement de l'administration des mécanismes de financement, la CSFO a établi qu'elle :

- serait équitable;
- refléterait l'utilisation des ressources de la CSFO;
- permettrait une prévisibilité raisonnable des frais réglementaires;
- serait simple à gérer; et
- serait souple et facile à modifier.

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en mettant sur pied ses mécanismes de financement :

- les revenus ne doivent pas excéder les dépenses prévues pour chaque secteur;
- les coupures seront minimales et les modifications tiendront compte de l'effet des cotisations sur le marché; et
- la CSFO sera redevable auprès des intervenants pour l'efficience et la qualité des services rendus.

Énoncé des priorités de 2002
Rapport sur les initiatives principales

Le cadre réglementaire

- La CSFO a collaboré avec le ministère des Finances et des intervenants de l'industrie à la mise en oeuvre des modifications au régime d'assurance-automobile. Un comité directeur chargé de la mise en oeuvre et des groupes de travail individuels ont été créés pour s'attaquer :

  - à la mise à jour des formulaires relatifs à l'assurance-automobile;
  - au cadre de travail pour la gestion d'un processus de dépôt des demandes à l'intention des parajuridiques;
  - aux lignes directrices pré-approuvées du cadre en matière de troubles associés au coup de fouet cervical;
  - aux modifications aux procédures et aux lignes directrices du Centre d'évaluation désigné (CED); et
  - aux questions relatives à la communication et à la formation.

- La CSFO a défini le rôle de l'actuaire nommé dans les compagnies d'assurances en modifiant la *Loi sur les assurances*.

- La CSFO a défini le rôle du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA) relativement à l'indemnité d'accident légale que doit verser un assureur dans le cas où une décision de règlement aurait été rendue en vertu des modifications apportées à la *Loi sur les assurances* et à la *Loi sur le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles*.

- La CSFO a étendu l'approche fondée sur le risque à la surveillance des régimes de retraite en mettant sur pied un projet de surveillance des placements.

- La CSFO a effectué un test pilote de l'auto-vérification des CED.

Une approche nationale à l'égard des questions de réglementation

- Le Forum conjoint a publié, à des fins de consultation, un énoncé des Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier.

- Le Forum conjoint a rédigé des propositions en vue d'harmoniser et de mettre à jour la réglementation sur les fonds communs de placement et les contrats individuels à capital variable. De plus, le 13 février 2003, il a publié un document de consultation sur la divulgation des points de vente.

- Le Forum conjoint et ses groupes constituants ont approuvé les Principes de réglementation révisés pour les régimes de capitalisation (RC). Les lignes directrices proposées pour la mise en oeuvre des principes ont été rédigées en collaboration avec un groupe de travail constitué de représentants de l'industrie. Une consultation est prévue en avril 2003.

- Le Forum conjoint a collaboré avec les industries du secteur des services financiers au lancement du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF). Il s'agit d'un service national en une seule étape qui vient en aide aux consommateurs de services financiers ayant des plaintes à formuler. Afin de soutenir le RCSF, la CSFO a apporté des changements à la démarche de service de l'ombudsman des assurances.

- L'ACOR a approuvé les principes et lignes directrices révisés en matière de gestion des régimes de retraite. Un outil de mise en oeuvre a été conçu avec l'aide d'un groupe de travail composé de représentants de l'industrie et sera soumis à l'ACOR aux fins d'approbation.

- L'ACOR a poursuivi l'élaboration des principes suggérés à l'égard d'un modèle de loi sur les régimes de retraite présentement en rédaction et qui devrait faire l'objet d'une consultation en 2003.

- L'ACOR a établi des recommandations en vue de modifier les règles d'investissement fédérales. La consultation est prévue en 2003.

- Le CCRRA CCIR et les Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO) ont instauré le Programme de qualification du permis d'assurance-vie sur une base obligatoire à l'échelle du Canada, en janvier 2003.

- Le CCRRA a mené un sondage à l'échelle du pays sur le commerce électronique.

- Les membres du CCRRA se sont mis d'accord sur l'établissement de catégories d'assurance et de définitions harmonisées à l'échelle nationale. L'Ontario compte les instaurer en 2003.

Utilisation efficace de la technologie

- La CSFO a conçu le Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC), un système Web de dépôt par voie électronique de demandes d'assurance-automobile, et elle en a fait l'essai, dans le cadre d'un test pilote.

- La CSFO a lancé le deuxième volet de son Système d'application Internet (SAI) qui permet aux employés des compagnies d'assurance d'amorcer la démarche de délivrance de permis des nouveaux agents d'assurance éventuels ou encore de transférer ou de mettre fin au parrainage d'un agent par le truchement d'Internet.

- La CSFO a présenté le classement électronique des services de résolution de différends.

- La Division de l'assurance-automobile (DAA) et la Direction de la conformité et de la délivrance des permis (DCDP) de la CSFO ont toutes deux reçu un Certificat argent lors de la foire de la fonction publique axée sur la qualité qui s'est déroulé à Toronto. Ces récompenses visaient la reconnaissance du système SACRTTC de la DAA et celle du deuxième volet du SAI de la DCDP.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de 9 à 15 membres (le 31 mars 2003, on en comptait 12), y compris un président et deux vice-présidents. Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances. De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances et d'ordonner à une partie de rembourser les frais engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours d'une instance.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour l'exercice financier 2003-2004 :

- terminer l'examen et la révision des règles de pratique et de procédure du TSF;
- poursuivre l'examen et la révision des formulaires et des directives de pratique à l'égard des demandes et de la remise en cause des difficultés financières;
- revoir, élaborer des formulaires et des instructions pour répondre aux besoins et questions soulevés dans d'autres catégories d'audiences du Tribunal (autres régimes de retraite, assurances, courtiers en prêts hypothécaires, credit unions, caisses populaires, au besoin);
- rédiger un code d'éthique et terminer l'établissement des lignes directrices relativement aux conflits d'intérêt touchant les membres du Tribunal;
- passer en revue le manuel des audiences du Tribunal et le mettre à jour ;
- poursuivre l'élaboration des normes de rendement et de service du Tribunal; et
- mettre sur pied et tenir à jour un index de toutes les décisions rendues par le Tribunal lesquelles seraient classées selon le sujet, la problématique et les sections pertinentes des lois respectives.

Conclusion

Sont énoncées dans le présent document les priorités stratégiques de la CSFO pour l'exercice à venir. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec l'industrie, les consommateurs et les autres intervenants du domaine à la poursuite de nos objectifs, et de favoriser ainsi un marché équitable, efficient et efficace des services financiers, marqué par une concurrence saine et une bonne protection des consommateurs.

Bryan P. Davies
Directeur général,
Commission des services
financiers de l'Ontario
et
Surintendant des services financiers

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services
financiers de l'Ontario
et
Présidente, Tribunal des services financiers